

ACUERDO

Reunidos, a 06/11/2018, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Dosfarmashop Online, S.L. ante el Secretario Técnico del Comité de Mediación de adigital, _____, con el fin de realizar un acto voluntario de mediación,

ACUERDAN

PRIMERO.- Que el presente acto se refiere a la reclamación presentada por _____ (en adelante PARTICULAR), por la entrega defectuosa de un pedido realizado a través del portal www.dosfarma.com, del que es responsable Dosfarmashop Online, S.L. (en adelante Dos Farma), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido D45248696 (Sesderma Daeses Crema Contorno de Ojos y Labios 15 ml + Femasvit Lactancia 60 Cápsulas) el pasado 14 de octubre, por un importe de 74,81 Euros. Según alega la particular, en la descripción de uno los dos artículos que conformaban el pedido (crema), aparecía reflejada una capacidad de 15 mL en vez de 30 mL que es en la que estaba interesada, por lo que contactó con la reclamada solicitando información al respecto. No obstante, ante la falta de respuesta, la consumidora adquirió el producto en base a la fotografía que se mostraba en la web, pues esta imagen coincide con el envase deseado y comprado en otros establecimientos en anteriores ocasiones. Sin embargo, alega haber recibido el artículo de capacidad inferior (15 mL), por lo que no conforme, solicita la sustitución de la mercancía entregada por el producto anhelado, así como el acceso su histórico de pedidos.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 4 (Principio de legalidad) del Código Ético de Confianza Online, en relación con el artículo 1.278 del Código Civil.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Dos Farma, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 30 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, Dos Farma, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al abono del importe del pedido, previa recepción de la mercancía en sus almacenes.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 31.6 del Código Ético, se considera que la reclamación queda resuelta por mediación siendo, por tanto, innecesario su traslado a las autoridades competentes.

SEXTO.- Que la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha con el cumplimiento, por parte de Dos Farma del compromiso aceptado en el punto 4º de este acuerdo de mediación y, en consecuencia, se compromete a desistir de emprender cualquier acción legal referida a este asunto.

SÉPTIMO.- Que las partes presentes acuerdan hacer público este texto, a través de la página web de Confianza Online.

Y, para que quede constancia de todo lo anterior, se extiende el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 06/11/2018.